



Bienvenue



cheb

Centre Hospitalier des Escartons de Briançon

LIVRET d'accueil



24 avenue Adrien Daurelle • 05105 BRIANÇON
Tél. 04 92 25 25 25 • scr.direction@ch-briancon.fr
www.ch-briancon.fr



LE GROUPEMENT HOSPITALIER de Territoire des ALPES du SUD



Approuvé par le Directeur Général de l'Agence régionale de santé de la région PACA, le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) des Alpes du Sud a été créé le 1^{er} juillet 2016 afin de répondre à la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.

■ LES MEMBRES DU GHT

Le GHT réunit six centres hospitaliers :

- le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud de Gap-Sisteron, désigné établissement support du GHT ;
- le Centre Hospitalier des Escartons de Briançon ;
- le Centre Hospitalier Buëch-Durance de Laragne ;
- le Centre Hospitalier d'Embrun ;
- le Centre Hospitalier d'Aiguilles-Queyras ;
- le Centre Hospitalier Pierre Groues de Barcelonnette.

Les professionnels de ces établissements ont vu dans le GHT l'opportunité de consolider l'offre hospitalière publique de soins sur le territoire en garantissant une gradation des parcours de santé et un égal accès aux soins pour tous.

■ LE PÉRIMÈTRE

Conformément aux propositions de l'ARS PACA, le périmètre géographique du GHT correspond au département des Hautes-Alpes. Toutefois, le nord du département des Alpes-de-Haute-Provence a également été intégré en raison de spécificités organisationnelles.





■ LES ORIENTATIONS MÉDICALES DU GHT

Depuis sa création, le GHT a défini une stratégie de coopération des six membres pour les prochaines années. Un projet médical et un projet de soins partagés ont ainsi été adoptés, faisant émerger six grands axes de travail :

- 1 Structurer sur le territoire des filières identifiées et reconnues de prise en charge des patients permettant un parcours de soins gradué et cohérent sur le plan somatique et psychiatrique.
- 2 Disposer de fonctions supports efficientes bénéficiant à tout établissement du territoire.
- 3 Favoriser une organisation efficiente de la permanence des soins sur le territoire.
- 4 Garantir l'attractivité du territoire pour faciliter les recrutements médicaux, notamment dans les spécialités particulièrement concernées par les évolutions de la démographie médicale.
- 5 Mettre en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins commune à tous les établissements.
- 6 Développer les liens de partenariat avec le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) référent du GHT, l'Assistance publique des hôpitaux de Marseille, tout en conservant les collaborations existantes avec le CHU de Grenoble et le Centre de lutte contre le cancer régional, l'Institut Paoli Calmettes.

Sont concernées par ces orientations
les filières et les fonctions supports suivantes :

• URGENCES-SOINS CRITIQUES
• CHIRURGIE-ANESTHÉSIE
• MÉDECINE
• FEMME-ENFANT
• GÉRIATRIE

• PSYCHIATRIE
• PHARMACIE
• BIOLOGIE
• IMAGERIE
• INFORMATION MÉDICALE



	CHICAS Gap	CHICAS Sisteron	CHA Aiguilles en Queyras	CHEB Briançon	CHEB Embrun	CH Bûech Durance/ Laragne	CH Barcelonnette
Établissement support du GHT	✓						
Laboratoire	✓	✓		✓			
Scanner	✓	✓		✓			
IRM	✓			✓			
TEP scan	✓						
Médecine nucléaire	✓						
Radiothérapie	✓						
SAMU	✓						
SMUR	✓	✓		✓			
Urgences	✓	✓		✓	✓		
Réanimation	✓						
Soins continus	✓			✓			
Maternité	✓			✓			
Médecine	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chirurgie	✓			✓			
Psychiatrie				✓		✓	
Soins de suite et réadaptation	✓	✓			✓	✓	✓
Soins longue durée	✓			✓	✓	✓	
EHPAD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MAS						✓	
Foyer d'accueil médicalisé			✓			✓	



■ LES PROJETS À COURT TERME

- Organisation de la traumatologie pour répondre à la saisonnalité.
- Structuration de l'offre de gériatrie et de néphrologie.
- Développement de la psychiatrie ambulatoire.

■ LE MÉCÉNAT

En lançant une politique de mécénat, le GHT souhaite renouer avec une tradition philanthropique hospitalière remontant au VI^e siècle.

Grâce aux dons, chacun, particulier ou entreprise, peut devenir mécène et contribuer à la mise en œuvre de toute action dans les domaines de la santé, en faveur de l'humanisation de la prise en charge du patient, de la modernisation des équipements, ou de l'innovation. Les avantages fiscaux sont ceux réservés au Mécénat pour les entreprises et les particuliers par le Code Général des Impôts.

Les donateurs ont le choix de soutenir soit l'ensemble du GHT, soit un établissement en particulier, voire même de destiner leur don à un service ou un projet spécifique.

Pour faire un don en ligne : <https://www.ghthalpesdusud.fr/mecanat>



Bienvenue au

Centre Hospitalier des Escartons de Briançon



Présentation p. 8

- Les pôles p. 9
- Les équipes qui vous accueillent p. 12

Votre admission p. 14

Votre séjour p. 16

Votre Sortie p. 18

Vos frais de prise en charge p. 20

Vos droits p. 22

- Charte du patient hospitalisé p. 22

L'enfant à l'hôpital p. 24

- Charte de l'enfant hospitalisé p. 25

Qualité & sécurité des soins p. 26

Annexes p. 28



Le mot du PRÉSIDENT

Conseil de surveillance

Madame, Monsieur,

Vous venez d'intégrer le Centre Hospitalier de Briançon pour y être hospitalisé et je veux vous souhaiter mes plus sincères vœux de bonne convalescence. Avec la direction de notre Hôpital, avec les équipes, nous tâchons chaque jour de réserver aux patients le meilleur accueil possible.

Une hospitalisation est par nature un moment délicat, difficile et la moindre des responsabilités du service public est

de vous y accompagner au mieux, avec chaleur humaine et dans des conditions matérielles dignes. Vous trouverez dans notre hôpital l'exigence qui incombe à un territoire touristique de premier plan dans notre pays.

Soyez assuré d'être ici bien soigné, bien reçu, bien suivi. C'est la rigueur que chaque professionnel de santé se fixe, au quotidien, et qui habite notre si beau territoire.

Arnaud MURGIA

Président du Conseil de surveillance

Le mot de la DIRECTRICE

Centre Hospitalier des Escartons

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis au Centre Hospitalier les Escartons de Briançon. L'ensemble de nos équipes vous souhaite la bienvenue.

Ce livret d'accueil a été rédigé à votre attention. Vous y trouverez des informations et des conseils pratiques destinés à faciliter votre séjour et à vous familiariser avec l'environnement hospitalier. Nous espérons qu'il permettra de répondre à vos interrogations. Toutefois, s'il a l'ambition d'être le plus complet possible, il n'est pas exhaustif, n'hésitez pas à vous rapprocher du personnel qui vous prendra en charge et qui pourra vous renseigner.

Soyez assuré que nous mettrons tout en œuvre pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions possibles et construire avec vous votre parcours de soin. Afin d'œuvrer en ce sens, il est important pour nous que vous puissiez nous faire part de vos remarques et suggestions à travers les questionnaires de satisfaction qui contribueront à enrichir notre démarche d'amélioration continue de nos organisations et de nos prises en charge.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Marion LOPEZ

Directrice déléguée

Le personnel du Centre Hospitalier des Escartons de Briançon vous accueille au cœur de l'ancienne région médiévale dite « Les Escartons », nom qui évoque les liens unissant les habitants du Briançonnais aux habitants italiens de part et d'autre de la frontière actuelle.

Situé à 1326 mètres d'altitude, au carrefour de cinq vallées, dans une région relativement isolée où les communications peuvent être difficiles compte tenu de l'altitude et de l'enneigement, le Centre Hospitalier dispose d'un plateau médico-technique disponible 24h/24.

Le Centre Hospitalier des Escartons de Briançon (CHEB) *Établissement public de santé*

Médecine, Gériatrie et Santé publique / Chirurgie et Anesthésie /
Psychiatrie / Médecoteknique et Activités Transversales /
Soins urgents / Gynécologie obstétrique et Pédiatrie

24 avenue Adrien Daurelle

Standard : 04 92 25 25 25

Mail : scr.direction@ch-briancon.fr

Résidence L'Étoile des Neiges - Gériatrie

- Une unité d'Établissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
- Une unité de Soins de Longue Durée
- Une unité de psycho-gériatrie
- Une consultation mémoire

15 avenue Adrien Daurelle

Secrétariat : 04 92 25 28 10

Mail : secrs@ch-briancon.fr

Institut de Formation en Soins / Infirmiers / IFSI de Briançon

15 avenue Adrien Daurelle

Secrétariat : 04 92 25 28 00

Mail : secretaires-ifs@ch-briancon.fr

Le Service extrahospitalier de psychiatrie « L'Escale »

- Un Centre Médico Psychologique (CMP)
- Un hôpital de jour
- Un Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)

28 avenue René Froger

Secrétariat : 04 92 20 24 24



Durant votre séjour, votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe de professionnels compétents et attentifs, soucieux de la qualité et de la sécurité des soins pratiqués, et tenus à une obligation de discrétion et de confidentialité.



Le Centre Hospitalier dispose de nombreuses spécialités médicales et chirurgicales, afin de proposer une offre de soins élargie et d'un plateau médico-technique disponible 24h/24. Il est structuré en six pôles cliniques et médico-technique, qui se répartissent comme suit :

■ PÔLE MÉDECINE-GÉRIATRIE-SANTÉ PUBLIQUE

Le pôle Médecine-Gériatrie-Santé publique dispose de lits d'hospitalisation complète en médecine polyvalente, de places d'hospitalisation de jour et de dialyse médicalisée et d'un plateau de consultations pluridisciplinaires.

Les spécialités médicales proposées par l'établissement sont la rhumatologie, l'endocrinologie, la pneumologie, l'hépto-gastro-entérologie, l'infectiologie et la médecine du sport.

Le site « Étoile des neiges », situé à 300 mètres du site principal, au sein d'un parc arboré, regroupe un EHPAD et une Unité de Soins de Longue Durée. L'Étoile des neiges, dont le bâtiment est classé Patrimoine remarquable du XX^e siècle, propose également des consultations mémoire et bénéficie de lits de psycho-gériatrie.

Enfin, les activités de santé publique se déclinent autour de la prise en charge de l'addictologie, de la lutte contre la tuberculose, du dépistage, de la vaccination et du conseil aux voyageurs.

■ PÔLE DE CHIRURGIE-ANESTHÉSIE

Le pôle de Chirurgie-Anesthésie a pour mission d'organiser les parcours patients chirurgicaux, qu'ils soient programmés ou qu'ils fassent suite à une urgence.

Il répond ainsi aux besoins des patients, notamment en saison touristique, où la traumatologie du sport entraîne une activité plus soutenue.

Le pôle dispose de lits d'hospitalisation complète et de places d'hospitalisation ambulatoire.

Les praticiens du CHEB proposent un large panel de spécialités pour le territoire briançonnais et transfrontalier.

Les spécialités couvertes sont notamment l'orthopédie, la chirurgie viscérale, l'urologie, l'ophtalmologie, l'oto-rhino-laryngologie et la stomatologie.

Une consultation d'anesthésie est réalisée pour garantir la sécurité du patient.

■ PÔLE DE PSYCHIATRIE

Le Centre Hospitalier des Escartons de Briançon est l'établissement de recours en santé mentale pour le nord du département des Hautes-Alpes.

Le projet médical du pôle permet d'offrir un parcours de soins en hospitalisation complète, en hôpital de jour et en consultations médico-psychologique.

Le pôle de psychiatrie est réparti sur deux sites : un site en intra-hospitalier et le site « L'Escale », qui accueille la psychiatrie extra-hospitalière.

■ PÔLE SOINS URGENTS

La mission du service des Urgences est d'accueillir 24h/24 et 7j/7 toute personne présentant une urgence médicale, qu'elle vienne par ses propres moyens ou qu'elle soit amenée par un service de secours.

De plus, la permanence d'accès aux soins de santé (PASS) permet une prise en charge médicale et sociale aux personnes ayant besoin de soins mais ayant du mal à y accéder, du fait de l'absence de protection sociale, de leurs conditions de vie, ou de leurs difficultés financières.

La spécificité géographique du Centre Hospitalier des Escartons de Briançon lui confère la mission d'assurer la médicalisation du secours en montagne, en lien avec le Peloton de Gendarmerie de Haute-Montagne (PGHM) et la Compagnie Républicaine de Sécurité (CRS) Montagne de Briançon.

Les professionnels des urgences assurent également le SMUR (Structure Mobile d'Urgence et de Réanimation).

Le pôle Soins Urgents dispose également de lits de surveillance continue, permettant de proposer aux patients une prise en charge médicale intensive.

■ PÔLE FEMMES-PARENTS-ENFANTS

Le pôle Femmes-Parents-Enfants est composé de lits de maternité, de lits de pédiatrie et de consultations médico-chirurgicales en gynécologie.

La maternité du Centre Hospitalier des Escartons de Briançon réalise environ 350 accouchements par an.

Elle dispose d'une salle nature, de baignoires dans les salles de naissance, et de nombreux équipements pour assurer le confort et la sécurité des femmes enceintes.

Une offre gynécologique complète est assurée, par l'équipe des sages-femmes et des gynécologues-obstétriciens.

Le service développe par ailleurs une prise en charge en sénologie en lien avec les équipes de Gap.

De plus, le Centre Hospitalier est coordonnateur du réseau régional Endosud, qui vise à améliorer le diagnostic et la prise en charge de l'endométriose.

Le service de pédiatrie, seul service de pédiatrie du nord du département, propose de développer son offre de consultations, notamment sur l'allergologie et l'obésité pédiatrique.



■ PÔLE MÉDICO-TECHNIQUE & ACTIVITÉS TRANSVERSALES

Pour assurer l'ensemble de ses activités, le Centre Hospitalier des Escartons de Briançon peut s'appuyer sur des ressources médico-techniques : une pharmacie, un laboratoire de biologie, un plateau d'imagerie, un bloc opératoire, un service de stérilisation.

Le plateau d'imagerie est composé d'une salle de radiologie, d'un équipement d'échographie, d'un scanner et d'une salle d'imagerie à résonnance magnétique (IRM).

De multiples activités transversales sont également pilotées par ce pôle, notamment la kinésithérapie, le service diététique et l'équipe opérationnelle d'hygiène, chargée de veiller au respect des protocoles sanitaires.

Le département de l'information médicale (DIM) gère l'information de santé des patients. L'activité du département d'information médicale se décline selon plusieurs axes :

- il organise le recueil, la circulation et le traitement des données médicales notamment dans le cadre du Programme de médicalisation des systèmes d'information (PMSI) participant ainsi à la valorisation de l'activité de soins, base de la tarification à l'activité de l'hôpital ;
- il participe ensuite au suivi épidémiologique des patients. Les données médicales recueillies sont protégées par le secret professionnel et le DIM participe à la qualité et à l'intégrité du dossier du patient ;
- il joue un rôle actif dans la mise en place du système d'information de santé centré sur le patient ;
- il traite et analyse les données au moyen d'outils statistiques.

Un **équipement** de HAUTE TECHNICITÉ au **CHEB**

- Scanner nouvelle génération
- Unité de stérilisation
- Dispensation des médicaments robotisée
- Robot chirurgical/Prothèse du genou
- Unité de reconstitution des cytotoxiques
- 5 salles de bloc opératoire
- Laboratoire
- IRM

■ LES ÉQUIPES DU PARCOURS PATIENT

→ **L'équipe médicale** met en œuvre son expertise au service de la qualité de votre prise en charge. De nombreuses spécialités sont présentes dans l'établissement.

→ **Les sages-femmes** forment une profession médicale à compétences définies. Ils, elles assurent la surveillance et le suivi médical de la grossesse et proposent des séances de préparation à la naissance et à la parentalité. Les sages femmes assurent la surveillance du travail et de l'accouchement et dispensent les soins à la mère et à l'enfant après l'accouchement.

Au-delà de la période traditionnelle de la grossesse, la sage-femme accompagne également les femmes tout au long de leur vie en assurant leur suivi gynécologique de prévention et en prescrivant leur contraception. La sage-femme pratique les actes d'échographie gynécologique.

→ **Le cadre de santé de l'unité** : il ou elle est responsable de l'organisation du service dans lequel vous êtes accueilli. Vous pouvez vous adresser à elle ou à lui pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.

→ **L'infirmier(e)** organise les soins lors de votre séjour. Il, elle réalise les soins relevant de sa fonction et des prescriptions médicales ; Il, elle est une ressource dans le cadre de la prévention, du dépistage, et de l'éducation à la santé.

→ **L'aide-soignant** accompagne les infirmiers lors des soins. Il répond à vos besoins essentiels (repas, toilette, confort) et prend soin de votre environnement.

→ **La secrétaire médicale** : elle a un rôle d'accueil, d'information et de communication. Elle assure la frappe du courrier médical et sa transmission à votre médecin traitant. Elle veille à une bonne gestion de votre dossier.

→ **L'agent des services hospitaliers** assure l'hygiène des locaux et contribue à votre confort.

→ **Le brancardier** vous accompagne à l'intérieur de l'établissement hospitalier, dans les meilleures conditions possibles.

→ **De nombreux professionnels** mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour : administratifs, techniques et logistiques, pharmaciens, biologistes, diététiciennes, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues, ambulanciers, personnels de la restauration, agents techniques, personnels administratifs, standardistes.

LE SERVICE SOCIAL

L'assistant(e) du service social peut vous aider à régler d'éventuelles difficultés concernant votre hospitalisation, la prise en charge de votre séjour. Il (elle) peut aussi vous accompagner dans des démarches spécifiques, vous orienter vers des services adaptés et enfin être à votre écoute.

N'hésitez pas à en parler au cadre de santé de votre service ou contactez directement le service social : servicesocial@ch-briancon.fr

L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Les équipes administratives, logistiques et techniques sont des maillons essentiels du fonctionnement de l'établissement et de la prise en charge des patients. De nombreux métiers interviennent.

IDENTIFICATION DES DIFFÉRENTS PROFESSIONNELS



Démarches administratives

Vous avez rendez-vous pour une consultation externe ou une hospitalisation. Avant de vous rendre dans le service de soins, vous devez vous présenter au service gestion de la clientèle, dont les guichets sont situés dans le hall principal d'entrée (rez-de-chaussée) de l'Établissement.



Afin de préparer au mieux votre dossier administratif, il est indispensable que vous apportiez, le jour de votre admission :

- › une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour) ;
- › votre carte vitale⁽¹⁾ ou l'attestation papier en cours de validité ;
- › votre carte de mutuelle ou d'assurance.

Et en fonction de votre situation :

- › votre attestation d'invalidité ;
- › votre carnet de maternité ;
- › une prise en charge d'Aide Médicale (AME) ;
- › le volet 2 de la déclaration d'accident de travail et du feuillet AT délivré par votre employeur ;
- › votre attestation Protection Universelle Maladie (PUMA).

Frais de séjour

■ Paiement en ligne

Le Centre Hospitalier de Briançon vous offre la possibilité de payer en ligne vos « avis des sommes à payer ». Vous trouverez la marche à suivre, sur les « avis des sommes à payer », pour effectuer vos paiements via le site internet des finances publiques. En cas de difficulté, vous pouvez vous adresser au service social (cf. page 13)

■ Prestations hôtelières⁽²⁾

- › Chambre particulière (à la demande et sous réserve de disponibilité) ▶ 45 €.
- › Chambre particulière en chirurgie ambulatoire (à la demande et sous réserve de disponibilité) ▶ 20 €.
- › Lit accompagnant ▶ 15 €.
- › Repas accompagnant ▶ 11 €.
- › Petit déjeuner accompagnant ▶ 4 €.

(1) Une borne de mise à jour est à votre disposition dans le hall d'entrée et dans le service d'accueil des Urgences.

(2) Les tarifs indiqués sont à titre indicatif et susceptibles de remise à jour.

Horaires d'ouverture

- › Du lundi au vendredi de 8H à 17H30 non-stop

› Accueil téléphonique :

04 92 25 21 27
04 92 25 20 57

› Courriel :

gec-admission@ch-briancon.fr

› Fax : 04 92 25 21 29





Admission en urgence

Si vous êtes admis à la suite d'une urgence, les formalités sont les mêmes. Si vous ne possédez pas l'ensemble des documents utiles à l'ouverture de votre dossier, ils seront demandés, avec votre accord, à l'un de vos proches.

Pour les ressortissants étrangers

Si vous êtes citoyen d'un pays de l'Union Européenne, vous devez vous munir de votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM). Ainsi vous bénéficiez d'une prise en charge partielle de vos soins.

Si vous êtes citoyen d'un pays hors de l'union européenne, munissez-vous de la prise en charge délivrée par un organisme de votre pays ou par l'Ambassade. En l'absence de prise en charge, le séjour vous sera facturé dans son intégralité.

Per gli utenti stranieri

• Se lavorate in Francia i documenti da presentare sono gli stessi degli utenti di nazionalità francese. Nel caso contrario se siete cittadini di un paese dell'Unione Europea dovete munirvi della vostra Carta europea di Sanità rilasciata nel vostro paese di residenza.

In questa maniera potete parzialmente usufruire dell'assistenza sanitaria.

• Se non siete cittadini di un paese dell'Unione Europea, munitevi di assistenza sanitaria di un organismo del vostro paese o dell'Ambasciata. In assenza di un sostegno, il vostro soggiorno in ospedale sarà addebitato completamente.

Foreign patients

If you work in France, the documents required are the same as those charged to users of french nationality.

If you are a European Union citizen, please ensure that you are in the possession of a European Medical Insurance Card (CEAM - Carte Européenne d'Assurance Maladie), issued in your country of residence. So you get a partial support of your care.

If you are not a European Union citizen, please produce proof of health cover issued by a company in your country or by the Embassy. In the absence of support, your hospital stay will be charged in full.



■ Accueil des accompagnants

■ Visites

Les visites sont autorisées tous les après-midi, sauf indication contraire. Renseignez-vous auprès du personnel soignant pour connaître les horaires de visite de votre service.

■ Accompagnants

Si votre état de santé le justifie, un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits avec vous, un lit accompagnant peut être installé. Vos proches peuvent prendre un repas avec vous. Pour cela, s'adresser au bureau des entrées dans le hall central.

■ Demande de rendez-vous avec un médecin

Les membres de la famille ou les proches de personnes hospitalisées peuvent être reçus, sur rendez-vous, par le médecin du service afin d'obtenir des informations sur les conditions du séjour. Les informations à caractère médical ne pourront leur être délivrées que sur accord de la personne hospitalisée elle-même. Renseignez-vous auprès du service.

■ Vie quotidienne

■ Interprètes

Si vous avez des difficultés à comprendre la langue française, des interprètes peuvent vous aider. Adressez-vous au cadre de votre service.

■ Votre argent et vos objets précieux

Vous devez apporter votre linge personnel ainsi que vos affaires de toilette. Il n'est pas recommandé de conserver, pendant votre séjour des objets de valeur (espèces, titre de paiement, bijoux...). Il vous est conseillé de les déposer auprès du bureau des entrées ou dans un coffre dédié au sein des urgences. N'hésitez pas à en faire la demande auprès du service de soins qui assure votre prise en charge. En cas de refus de votre part, l'Éta-

Le Centre Hospitalier a mis en place un certain nombre de services pour assurer votre confort et votre bien-être lors de votre séjour.

blissement ne pourra être tenu responsable des pertes et/ou vols des biens et des valeurs conservées durant votre séjour.

■ Vos repas

Sont servis aux heures suivantes :

→ Petit déjeuner : à partir de 7h30 ;

→ Déjeuner : à partir de 11h45 - 12h ;

→ Dîner : à partir de 18h45 - 19h.

La diététicienne adaptera vos repas et vous conseillera sur votre alimentation. Les diététiciennes reçoivent, sur rendez-vous, les patients. Service diététique : du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h.

■ Courrier

Un service de courrier est à votre disposition chez le vaguemestre situé à côté du stand d'accueil.

■ Téléphone

Pour des raisons de sécurité, il est recommandé de limiter l'usage des téléphones portables dans l'enceinte de l'hôpital. Vous pouvez disposer d'un accès téléphonique depuis votre chambre en demandant sa mise en service auprès du standard (au 2525). La réception d'appels est gratuite. Néanmoins, les frais d'émission seront à votre charge (frais de mise en service de la ligne et des communications sur la base d'un forfait).

■ Télévision

Si vous désirez avoir la télévision dans votre chambre, un service de location est disponible à la boutique de l'hôpital dans le hall d'entrée (au 2009).

■ Boutique

Une boutique est à votre disposition dans le hall d'accueil. On y trouve journaux, magazines, petite restauration, confiseries, boissons, papeterie, produits de toilette, jouets, location de télévision... Elle est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 19h, le samedi de 9h à 17h et les dimanches & jours fériés de 9h à 15h.

■ Distributeur de boissons

Des distributeurs de boissons chaudes, froides, friandises sont à votre disposition



dans le hall d'entrée et dans la salle d'attente du service d'accueil des urgences.

■ Culte

Vous pouvez faire appel, si vous le désirez, à un ministre du culte de votre choix, en exprimant votre demande auprès du personnel du service ou du cadre de santé. Une salle de recueillement est à votre disposition.

■ Règles d'hygiène et de Sécurité

L'hôpital est un lieu où les patients ont besoin de repos. La vie dans l'établissement requiert une certaine discipline dans l'intérêt de tous. C'est pourquoi, il vous est demandé :

- de respecter et de permettre le repos des autres patients, de faire preuve de discrétion (respect des horaires de visite, respect du sommeil et de la tranquillité des autres : merci de limiter le niveau sonore des radios, télévisions, jeux électroniques, ordinateurs portables...);
- de respecter les règles de fonctionnement du service ;
- d'avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements ;
- de prendre soin du matériel, locaux et objets de l'établissement ;
- de respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées dans l'établissement ;
- de ne pas introduire d'animal dans l'enceinte de l'hôpital.

■ Fleurs

Merci de vous renseigner auprès du personnel du service avant d'apporter des plantes ou des bouquets de fleurs.

■ Incendie

En cas d'incendie, gardez votre calme et prévenez le personnel hospitalier. En cas d'évacuation, suivez rigoureusement les instructions données, en particulier pour rejoindre les locaux protégés. Ne revenez pas dans votre chambre sans y avoir été autorisé par le personnel ou les sapeurs-pompiers.

■ Hôpital sans tabac

L'hôpital est un lieu au sein duquel il est strictement interdit de fumer (décret 92-478 du 29 mai 1992). En signant la charte "hôpital sans tabac", le Centre Hospitalier s'est engagé à respecter cette réglementation et à aider les fumeurs à s'abstenir de fumer. Si vous éprouvez des difficultés à ce sujet, adressez-vous à l'équipe soignante, un traitement gratuit peut en effet vous être

proposé par l'hôpital au cours de votre séjour. Vous pouvez aussi prendre rendez-vous auprès de la consultation de tabacologie. Pour les fumeurs, un abri extérieur est situé à la droite de l'entrée principale du Centre Hospitalier. Le vapotage est interdit dans l'enceinte de l'établissement.

■ Alcools et autres toxiques

Il est interdit d'apporter de l'alcool et des drogues à l'hôpital, ou de s'en faire apporter. En tant que professionnels de santé, nous pouvons vous apporter l'aide de spécialistes si vous vous sentez en difficulté. Parlez-en, en toute confidentialité, avec l'équipe qui vous soigne. Si vous avez besoin d'informations, d'échanges ou de soutien, vous pouvez aussi appeler directement l'Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA) du Centre Hospitalier : 04 92 25 22 30.

■ Le règlement intérieur

Les règles applicables au sein de l'établissement sont précisées dans le règlement intérieur. En cas de non-respect de celui-ci, le Directeur peut être amené à prendre les mesures de police adaptées. Le règlement intérieur est consultable au standard.

■ Transports

■ Taxi et bus

Devant l'établissement, un bus vous permet de rejoindre le centre-ville. (Renseignements Transports Urbains de Briançon: 04 92 20 4710 <https://www.monaltigo.fr/>).

Vous pouvez réserver votre taxi en vous adressant au personnel de votre service ou au standard (9).

■ Parking

Un parking vous est dédié dans la limite des places disponibles. Veillez à bien garer votre véhicule sur les emplacements autorisés. Tout véhicule gênant la circulation pourra être enlevé.

■ Vidéosurveillance

Un système de vidéosurveillance est en place aux entrées, sorties et points sensibles du Centre Hospitalier. L'objectif est de prévenir toute atteinte à la sécurité des personnes et des biens. Le parking souterrain est également sous vidéosurveillance.

■ Bien préparer votre sortie

■ Dans votre service, il vous sera remis deux bulletins de situation (prenez garde à bien les conserver puisqu'aucun duplicata ne sera fourni). Selon les cas, il vous sera remis une ordonnance de sortie, un arrêt de travail, un rendez-vous de consultation...

Avec votre accord votre médecin traitant ainsi que vous-même recevrez un compte-rendu d'hospitalisation. Vérifiez auprès de l'équipe soignante que ses coordonnées ont bien été notées.

■ Avant votre sortie, passez au Service Gestion Clientèle pour régler les dépenses à votre charge. Vos factures acquittées vous seront alors remises.

■ Dans le cas où vous souhaiteriez sortir contre l'avis médical, adressez-vous à un membre de l'équipe qui saura vous renseigner.

■ Si vous êtes mineur, vous ne pourrez quitter l'établissement qu'avec vos parents ou un tiers muni d'une attestation parentale.

■ Votre avis nous intéresse

■ Dans une volonté d'amélioration, nous souhaitons d'une part connaître votre degré de satisfaction concernant votre prise en charge et d'autre part recueillir toute suggestion de nature à améliorer votre séjour. Vous pouvez pour cela remplir les questionnaires de satisfaction mis à votre disposition par le personnel.

La cellule qualité de l'établissement organise un suivi régulier de la qualité des soins, de l'accueil et de la satisfaction des patients à partir d'enquêtes et de l'analyse des questionnaires de sortie remis par les patients. Si vous souhaitez connaître l'analyse des questionnaires de sortie, vous pouvez la demander au service qualité (04 92 25 21 46).

Vous avez aussi la possibilité de laisser vos différentes remarques concernant le Centre Hospitalier sur le site de la FHF (Fédération Hospitalière de France) : <http://www.hopital.fr/annuaire-avis/avis-despatientscentre-hospitalier-des-escartonsbriancon/3976>.

Si vous avez été hospitalisé plus de 48 heures, vous recevrez par mail un questionnaire E-SATIS, enquête de satisfaction et de qualité nationale.

■ Comment vous déplacer

■ Pour rejoindre votre domicile ou un autre établissement, vous pouvez :

→ utiliser votre véhicule personnel ;

→ utiliser les transports en commun : une station est implantée à proximité de l'hôpital (renseignements Transport Urbain de Briançon : 04 92 20 47 10).

→ si votre état le nécessite, un transport sanitaire sera prescrit par le médecin. Dans ce cas, un bon de transport vous sera remis dans le service pour obtenir le remboursement des frais engagés auprès de votre caisse d'assurance maladie. Vous avez toute liberté dans le choix de l'entreprise de transport. Une liste est à votre disposition dans les services.

→ Si vous souhaitez utiliser un transport sanitaire sans prescription médicale, les frais seront à votre charge.



■ Après votre hospitalisation

■ Les consultations et soins externes

Vous pouvez être amené à revenir au centre hospitalier en consultation externe pour le suivi de votre prise en charge. Avant de vous rendre à votre consultation, il est impératif de vous présenter au bureau des consultations externes pour établir votre dossier.

■ L'hospitalisation de jour

Dans le cas où votre état de santé ne nécessite pas une hospitalisation complète, le médecin peut décider, avec votre accord, de continuer les soins ou votre traitement en hospitalisation de jour. Les formalités administratives sont alors les mêmes que pour une hospitalisation complète.

Si vous n'avez pas de couverture sociale, le service social du Centre Hospitalier peut vous aider dans vos démarches de souscription à l'assurance personnelle.

Frais d'hospitalisation

Ils comprennent l'ensemble des prestations réalisées par l'hôpital durant le séjour : hôtellerie, médicaments, examens de laboratoire, soins divers, interventions chirurgicales, produits sanguins, actes de radiologie, etc.

Si vous êtes assuré social, ces frais de séjour sont pris en charge en grande partie par l'assurance maladie.

■ **Le ticket modérateur** est la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie.

Votre complémentaire santé peut prendre en charge tout ou partie du montant du ticket modérateur.

Vous n'êtes pas redevable du ticket modérateur dans les cas suivants :

- Séjour comportant un acte exonérant d'une valeur supérieure ou égale à 120,00 €* : il vous est facturé, une participation forfaitaire de 24,00 €* ;
- Lorsque l'hospitalisation est en rapport avec une maladie de longue durée (Affection liste, hors liste ou Affections multiples), la prise en charge par l'Assurance Maladie est de 100 % ;
- Dans le cadre d'un accident du travail ou maladie professionnelle ;
- Lors d'une maternité à partir du 6^e mois de grossesse ;
- Pour l'hospitalisation d'un nouveau-né dans les 30 jours qui suivent sa naissance ;
- Pour les personnes disposant d'une pension militaire (Article 115 du code des pensions).

■ **Le forfait journalier** constitue une contribution aux dépenses hôtelières dont vous êtes redevable pour chaque journée d'hospitalisation (y compris le jour de votre sortie). Il peut être pris en charge partiellement ou complètement par votre organisme d'assurance complémentaire. En l'absence de complémentaire de santé, d'assurances, ou de CMU Complémentaire, le forfait journalier reste facturable et à la charge exclusive du patient.

■ **La chambre particulière** pour convenance personnelle : dans ce cas, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle que ce soit en hospitalisation complète ou ambulatoire, dans la mesure des disponibilités du service. Nous vous demandons de confirmer ce choix par écrit, lors de votre admission ou de votre préadmission. La chambre individuelle fait l'objet d'un tarif journalier fixé à 45 €* pour une hospitalisation complète et 20 €* pour une hospitalisation en ambulatoire. Ce tarif est à votre charge, renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour une prise en charge éventuelle. La mise à disposition de la chambre particulière peut être interrompue en cours de séjour si le service de soins est dans l'obligation d'attribuer cette chambre à un autre patient pour raison médicale.

Frais de consultation et/ou soins externes

Si vous êtes assuré social, ces frais (consultations, examens de laboratoire, radiologie, etc.) sont principalement pris en charge par l'assurance maladie. Le montant de la part non prise en charge ou ticket modérateur varie en fonction du type d'actes et du régime d'assurance maladie. Selon le contrat de votre régime d'assurance complémentaire, si vous en avez un, le ticket modérateur peut vous être facturé. Dans le cas contraire, une facture est adressée à votre mutuelle ou assurance complémentaire.

(Cf. Tableau affiché dans les services / Tarifs des prestations du CHEB).



Le dépassement d'honoraires médicaux

Lors d'une entrée à l'hôpital, vous serez admis en secteur public. Cependant, certains médecins hospitaliers exercent une partie de leur activité à titre libéral ; si vous souhaitez être pris en charge, vous devez le mentionner expressément.

Protection universelle maladie

Depuis le 1^{er} janvier 2016, avec la protection universelle maladie (Puma), toute personne qui travaille ou réside en France de manière stable et régulière a droit à la prise en charge de ses frais de santé. De ce fait, les conditions d'ouverture de droits sont simplifiées. Les salariés n'ont plus à justifier d'une activité minimale, seul l'exercice d'une activité professionnelle est pris en compte.

Quant aux personnes sans activité professionnelle, elles bénéficient de la prise en charge de leurs frais de santé au seul titre de leur résidence stable et régulière en France.

Source ameli.fr avril 2018.

La Complémentaire santé solidaire

La Complémentaire santé solidaire est une aide pour payer vos dépenses de santé. Selon vos ressources :

la Complémentaire santé solidaire ne vous coûte rien ou la Complémentaire santé solidaire vous coûte moins de 1 € par jour par personne. La Complémentaire santé solidaire peut couvrir l'ensemble de votre foyer. Source ameli.fr mai 2023.

Les frais de transport sanitaire

Si votre état le justifie et sur prescription médicale préalable, il vous est possible de faire appel au transport en ambulance ou véhicule sanitaire léger ou taxi.

Pour toute information ou réclamation concernant une facture, vous devez contacter le bureau "facturation et contentieux" de préférence par courriel :

gec-facturation@ch-briancon.fr

ou appeler aux numéros suivants : 04 92 25 23 36 / 04 92 25 23 45 - Fax : 04 92 25 21 29

* Les tarifs indiqués sont à titre indicatif et susceptibles de remise à jour.

■ CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ

Les droits de la personne hospitalisée sont mentionnés dans la "Charte de la personne hospitalisée" annexée à la circulaire DHOS/EI/DCS/DS1B/SD1C/SD4A/ 2006/90 du 2 mars 2006.

La charte est accessible, en plusieurs langues et en braille, sur le site internet :

www.sante.gouv.fr

Elle peut être obtenue gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du bureau des entrées.

■ INFORMATION SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, les traitements ou actions de prévention proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus. Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Cette information vous sera délivrée au cours d'un entretien individuel avec votre médecin. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer, ainsi que votre volonté de ne pas être informé (sauf lorsque des tiers sont soumis à un risque de transmission) peuvent l'en dispenser.

► **Concernant les mineurs et majeurs sous tutelle** : Les droits des mineurs ou des majeurs sous tutelle mentionnés au présent article sont exercés, selon les cas, par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur. Les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée soit à leur degré de maturité s'agissant des mineurs, soit à leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle.

■ SOINS PALLIATIFS ET ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre de la démarche palliative, cinq lits identifiés en Soins Palliatifs sur les secteurs de médecine permettent d'offrir aux patients ainsi qu'à leurs proches un accompagnement et une prise en charge personnalisés (chambres individuelles, horaires de visites aménagés). De plus, des temps de parole permettent d'élaborer une réflexion éthique et collégiale face aux situations de fin de vie. Une équipe mobile de soins palliatifs intervient sur demande. Son rôle est de collaborer avec les professionnels de santé pour améliorer le confort du patient, le soulager et l'accompagner ainsi que

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

ses proches. L'association de l'Hôpital de jour participe également au bien-être des patients.

■ VOTRE CONSENTEMENT

Ces informations sur votre état de santé ont pour objectif de vous permettre de disposer de toutes les données nécessaires à la compréhension de votre situation personnelle, afin de consentir de manière libre et éclairée aux actes médicaux et aux traitements que vous propose votre médecin hospitalier. En effet, toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte-tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment. Le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de vos choix. Votre consentement sera donné oralement ou par écrit.

■ LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, si vous êtes majeur, vous pouvez désigner une personne de confiance qui pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions et qui sera consultée, pour donner des indications sur vos souhaits, au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette personne est différente de la personne à prévenir ;



elle peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Vous pouvez annuler votre décision à tout moment. La désignation d'une personne de confiance doit se faire par écrit (un formulaire vous sera remis, que vous devrez compléter) et n'est valable, sauf mention contraire, que pendant la durée de l'hospitalisation.

■ LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées, formulées par écrit et révocables à tout moment, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, merci de les communiquer au médecin qui vous prend en charge dans l'établissement et à la personne de confiance.

■ ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé. Vous pouvez donc obtenir communication de votre dossier médical après en avoir fait la demande écrite auprès de la Direction de l'établissement. La demande peut également être effectuée par un ayant droit en cas de décès, par la personne ayant l'autorité parentale, par le médecin désigné comme intermédiaire. Les pièces d'identité des personnes effectuant cette demande seront demandées. Après observation d'un délai de réflexion de 48 heures, votre dossier vous sera alors communiqué dans les huit jours suivant votre demande, sauf si les informations médicales remontent à plus de cinq ans (le délai sera alors de deux mois au plus). Vous pourrez, soit consulter votre dossier sur place, soit demander l'envoi de copies de documents (les frais de reproduction sont à votre charge). Votre dossier médical est conservé pendant au moins vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

■ SECRET PROFESSIONNEL & CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble du personnel travaillant au sein de l'hôpital est astreint au secret professionnel : il ne doit en aucun cas divulguer une quelconque information vous concernant.

■ LA COMMISSION DES USAGERS

Cette commission a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle a accès à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement. Le représentant des usagers est une personne bénévole qui défend les droits et les intérêts des usagers qui

a pour missions : de contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients, des personnes âgées, et/ou handicapées ; de s'impliquer dans l'organisation de l'établissement de santé ; de participer à l'élaboration politiques de santé.

Contact : representants-usagers@ch-briancon.fr

■ LE DON DU SANG

Pour plus d'information, vous pouvez contacter l'EFS Briançon au 04 92 25 34 50 ou consulter le site internet : <http://www.dondusang.net>

■ LE DON D'ORGANES

Le recours à un prélèvement d'organes ou de tissus peut permettre de sauver une vie ou d'améliorer l'état d'un autre malade. Chaque personne peut, de son vivant, se positionner par rapport au don. Il est important de faire connaître sa volonté face au don soit à vos proches, soit en portant une carte de donneur, en cas d'opposition, soit en vous inscrivant sur le registre national de refus.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

L'établissement dispose d'un système informatique hospitalier. Ce système se réalise dans le strict respect du secret professionnel. Les informations vous concernant sont accessibles à des personnes dûment authentifiées, respectant le secret médical et utilisant un système sécurisé. Les données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins, ou du praticien ayant constitué votre dossier. Ses données sont protégées par le secret médical. Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée. Enfin, selon les dispositions de ce dernier article, votre droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale. Le Centre Hospitalier des Escartons de Briançon (CHEB) a désigné un Correspondant Informatique et Libertés (CIL). Le CIL est chargé de veiller à la bonne application de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique et libertés » dont l'objet est de protéger la vie privée des personnes à l'égard des traitements de données à caractère personnel les concernant. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer au moyen d'un courrier adressé au Directeur.

Service informatique : tél. 04 92 25 21 37

Le service pédiatrie accueille les enfants de la naissance à 16 ans.



N'oubliez pas d'apporter :

- une pièce d'identité des parents ;
- le carnet de santé et de vaccination de votre enfant ;
- sa carte de groupe sanguin, s'il en possède une ;
- des affaires de toilette (dentifrice, brosse à dents, savon, linge de toilette, etc.) et, si besoin, changes complets ;
- des vêtements personnels (pyjama ou chemise de nuit, pantoufles, robe de chambre, vêtements de jour...) ;
- ses jouets familiers et doudous ;
- éventuellement ses affaires scolaires (livres, cahiers).

■ Son séjour

Pour faciliter et rendre son séjour aussi agréable que possible, le centre hospitalier offre à votre enfant les services suivants :

- jeux, jouets, livres... ;
- la télévision gratuitement.

■ Repas

Les repas sont composés par une diététicienne. N'apportez pas de nourriture, ou assurez-vous auprès du personnel que l'enfant ne doit pas être à jeun ou qu'il n'a pas de régime particulier.

■ Sa prise en charge

L'établissement appartient au réseau de santé Périnat Méditerranée, dont la mission est de coordonner les actions à mener autour des jeunes enfants afin d'optimiser leur prise en charge.

L'établissement s'engage à prendre en charge et à lutter contre la douleur de l'enfant.

■ Visites et hébergement

Les parents peuvent être présents 24h/24. La nuit, un seul parent peut dormir auprès de son enfant, sur un lit d'appoint gratuit.

Les repas accompagnants se réservent à la Boutique et par téléphone au 04 92 25 20 09 ou 2009 depuis le téléphone de votre chambre.

Les autres visiteurs sont autorisés de 14h à 18h, avec l'accord du personnel soignant.

■ Son retour à domicile

La sortie de votre enfant, sur avis médical, nécessite la présence d'un parent titulaire de l'autorité parentale.



Charte de l'enfant hospitalisé

La charte définit les droits de l'enfant hospitalisé. Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. Cette charte a été réalisée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988 : Allemagne (Akik), Belgique (Kind en Zuikenhuis), Danemark (Nobab), Finlande (Nobab), France (Apache), Grande-Bretagne (Nawch), Islande (Umhyggda), Italie (Abio), Norvège (Nobab), Pays-Bas (Kind en Zuikenhuis), Suède (Nobab), Suisse (Kind und Krankenhaus).

❶ L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

❷ Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

❸ On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

❹ Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

❺ On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

❻ Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

❼ L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

❽ L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

❾ L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

❿ L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

La démarche qualité permet de garantir le meilleur niveau de qualité et de sécurité dans les soins qui vous sont prodigués.

La direction de la qualité, de la gestion des risques et des relations avec les usagers exerce une mission transversale en lien avec tous les services de l'établissement. Sa mission est d'initier et de mener des projets concourant à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, de la prise en charge globale des patients et de la qualité du fonctionnement de l'établissement. De plus, elle participe activement à la certification de l'hôpital (les rapports sont disponibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé).

La direction de la qualité, de la gestion des risques et de la relation avec les usagers est à l'écoute des usagers, mène en continue des évaluations des pratiques professionnelles en vue de mettre en place les actions d'amélioration correspondantes et assure le suivi des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Les résultats de ces indicateurs sont affichés au sein de l'établissement et sont consultables sur le site : www.scopesante.fr.

La direction de la qualité, de la gestion des risques et de la relation avec les usagers travaille en collaboration étroite avec différents comités :

- le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui a en charge la lutte contre les infections nosocomiales ;
- le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) pour la gestion de la douleur aiguë et chronique ;
- le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) pour le dépistage et la prise en charge des troubles nutritionnels.

■ Prise en charge médicamenteuse

Lors de votre admission, il est important que vous indiquiez à l'équipe qui vous prend en charge la liste des médicaments que vous prenez, ainsi que les ordonnances associées. Tous les médicaments dont vous avez besoin seront fournis par l'hôpital. Nous vous remercions de bien vouloir confier votre traitement à quelqu'un de votre famille ou à l'infirmière du service.

Exceptionnellement, la pharmacie de l'hôpital peut ne pas disposer des traitements prescrits. Dans ce cas, vos médicaments personnels pourront être utilisés. Ils seront néanmoins gérés par l'infirmière du service. Il se peut également que le médecin vous propose, sur conseil du pharmacien, un médicament équivalent afin d'assurer la continuité de votre traitement.

N'hésitez pas à signaler au médecin ou à l'infirmière tout changement de votre état de santé, effet indésirable ou suspicion sur votre traitement.

■ La commission des usagers

La Commission des Usagers a pour mission de contribuer à l'amélioration de la qualité et de l'accueil des usagers de l'établissement. Elle participe à la politique d'amélioration continue de la qualité des soins, à la gestion des plaintes et réclamations et aux demandes de communication des dossiers médicaux. La commission constitue un lien privilégié entre l'établissement et les usagers en veillant au respect de leurs droits.

Elle est constituée du directeur, d'un médiateur médical, d'un médiateur non médical et des deux représentants des usagers titulaires et des deux suppléants.

Pour contacter les médiateurs et/ou les représentants des usagers, merci de vous adresser au secrétariat de direction au 04 92 25 21 01.

■ Les représentants des usagers

Issus d'associations agréées en santé, les représentants des usagers sont des bénévoles, désignés pour trois ans par l'Agence Régionale de Santé.

Ils écoutent vos préoccupations et portent la voix des usagers dans les instances de



l'hôpital. Assurer la qualité du service hospitalier, c'est garantir un dialogue entre tous les acteurs qui le composent : patients, familles, personnel soignant et direction. Les représentants des usagers sont les intermédiaires qui permettront l'expression de vos préoccupations et le respect de vos droits dans l'hôpital.

representants-usagers@ch-briancon.fr

■ Le traitement des réclamations

Nous mettons tout en œuvre pour vous assurer la meilleure prise en charge lors de votre hospitalisation ou de votre venue au Centre Hospitalier des Escartons.

Néanmoins, si vous avez à formuler votre mécontentement sur votre prise en charge, vous pouvez le faire oralement, auprès du Cadre de Santé du service concerné. Si cette première démarche, ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier au directeur qui vous répondra dans les plus brefs délais. Une proposition de rencontre avec les médiateurs de l'établissement vous sera proposée et une enquête en interne sera diligentée. Les membres de la Commission des Usagers pourront être amenés à examiner votre réclamation de manière anonyme et à formuler des recommandations.

Pour établir ces recommandations, la Commission s'appuie sur l'ensemble des réclamations mais également des éloges, remarques et propositions contribuant à l'amélioration de la qualité des prises en charge. C'est pourquoi, il est important, que vous soyez satisfait ou non, que vous puissiez nous en faire part.

■ Dommages liés aux soins

L'établissement a mis en place un dispositif d'annonce du dommage lié aux soins afin que, si un événement indésirable se produit au cours de la prise en charge, les professionnels qui y ont participé puissent vous informer et vous expliquer, dans un cadre adapté et en toute transparence, ce qui s'est passé.

Si vous vous estimez victime d'un événement indésirable (dommage dans votre prise en charge) vous pouvez directement le signaler en ligne via :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Je rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.

Mes volontés sont les suivantes :

1 À propos des situations dans lesquelles je risque de me trouver (par exemple, situation de coma en phase terminale d'une maladie). J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

.....

2 À propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet. La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient entrepris, notamment :

→ Une réanimation cardiaque et respiratoire (tube pour respirer) :

→ Le branchement de mon corps sur un appareil à dialyse rénale :

→ Une intervention chirurgicale :

→ Autre :

Si ces actes ou traitements ont déjà été entrepris, j'indique ici si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient arrêtés notamment :

→ Assistance respiratoire (tube pour respirer) :

→ Dialyse rénale :

→ Alimentation et hydratation artificielles :

→ Autre :

Enfin, si mon médecin m'a parlé de manière plus précise d'autres actes ou traitements qui pourraient être entrepris ou maintenus compte tenu de la maladie dont je suis atteint, j'indique ici ceux dont j'accepte ou ceux dont je refuse la mise en œuvre ou la poursuite :

.....

3 À propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent artificiellement en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

.....

Fait le à

Signature

FORMULAIRE DE DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, si vous êtes majeur, vous pouvez désigner une personne de confiance qui pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions et qui sera consultée, pour donner des indications sur vos souhaits, au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté.

Cette personne est différente de la personne à contacter ; elle peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Vous pouvez annuler votre décision à tout moment.

La désignation d'une personne de confiance doit se faire par écrit et n'est valable, sauf mention contraire, que pendant la durée de l'hospitalisation.

Nous vous remercions de bien vouloir compléter le questionnaire ci-dessous. Il sera archivé dans votre dossier médical personnel. Précisez si vous souhaitez désigner la personne de confiance sans limitation de durée sauf révocation de votre part.

Je soussigné(e) :

Date de naissance :

Déclare avoir reçu l'information relative à la personne de confiance et

☐ Ne souhaite pas désigner une personne de confiance

☐ Désigne ci-dessous, en qualité de personne de confiance* :

**La personne de confiance doit être désignée avec son accord*

NOM : Prénom :

Adresse :

Téléphone :

☐ Pour la durée de cette hospitalisation

☐ Jusqu'à ce que je la révoque, et fasse connaître ma nouvelle décision.

Fait à le

Signature du patient

Signature de la personne de confiance

PROGRAMME ANNUEL DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La politique de maîtrise du risque infectieux est menée par la Commission Médicale d'Établissement et sa sous-commission : le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). L'objectif principal de cette démarche est de réduire la fréquence des infections associées aux soins (infections nosocomiales), mais également de prévenir les risques professionnels liés aux agents infectieux. Pour mener à bien ces activités, le Centre Hospitalier de Briançon s'appuie sur des ressources propres, notamment une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), dont la mission est de piloter la mise en œuvre de la politique de lutte contre le risque infectieux définie par l'établissement. Le CLIN et l'EOH du Centre Hospitalier de Briançon font partie de l'inter-clin Briançonnais qui se compose de différents établissements de la station sanitaire. Le programme d'actions de lutte contre les infections nosocomiales tient compte des orientations nationales et de l'établissement, ainsi que du bilan des actions menées l'année précédente :

1 Prévention et amélioration des pratiques de soins : suivi de la gestion documentaire, réalisation ou réactualisation de procédures et de fiches de traçabilité, et de "Check-List" devant être utilisées pour la pose et le suivi des dispositifs invasifs.

2 Animation du réseau des correspondants paramédicaux en hygiène.

3 Suivi et sensibilisation à l'utilisation de la solution hydro-alcoolique pour la désinfection des mains : participation à la journée nationale sur l'hygiène des mains.

4 Prévention des risques liés à l'environnement : des contrôles sont organisés selon un calendrier et des protocoles sur l'eau, l'air et les surfaces, dans les services à risque tel que le bloc opératoire.

5 Prévention des risques liés aux dispositifs médicaux : des contrôles sont organisés selon un calendrier sur les endoscopes.

6 Formation du personnel : 2 jours de formation organisés par l'inter-clin pour les soignants et 1 jour pour les ASH ainsi que des journées spécifiques à thème (ex. bactéries résistantes aux antibiotiques).

7 Surveillance des infections nosocomiales dans tous les services par le biais d'une déclaration interne.

8 Évaluation des pratiques telles que la préparation cutanée en préopératoire, la pose et le suivi des cathéters sous-cutanés, la pose des cathéters périphériques et centraux etc.

Parallèlement à ce programme l'EOH et le CLIN assurent le suivi des indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales, dont les résultats sont affichés au sein de l'établissement et consultables sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS) :

www.has-sante.fr

Gaëlle PELI, Présidente du CLIN EOH

POLITIQUE QUALITÉ DU COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La politique qualité du CLUD se décline en 3 axes principaux et 1 axe secondaire (qui sera probablement à développer dans les prochaines années). Le premier axe est fortement marqué par la nécessité de répondre aux préconisations de l'HAS dans le cadre de la prochaine certification. Le deuxième et troisième axe concernent plus particulièrement le développement et la mesure de pertinence des stratégies antalgiques conformes aux recommandations actuelles de bonnes pratiques et aux données acquises de la science. Le dernier axe envisage un développement futur d'un service essentiel à proposer à la population et qui est en gestation depuis plusieurs années...

→ Axe 1 : Évaluation continue et tracée de la douleur dans le dossier de soins. Ceci implique de reprendre une politique de formation continue des équipes sur ce que signifie une traçabilité correcte de la douleur (intérêt, modalités, régularité), développer des protocoles antalgiques tenant compte de cette évaluation, mettre en place un suivi de l'efficacité de la démarche (EI, REX, staff CLUD...)

→ Axe 2 : Promouvoir les prises en charge polymodales en matière d'analgésie. Ceci implique une politique de formation continue avec les équipes des services (urgences, SC, maternité, chirurgie), une politique d'autoformation pour les référents CLUD, une réflexion

à mener pour adapter ces stratégies dans le cadre des douleurs chroniques (collaboration UMSP, gériatrie, dialyse...), mesurer l'efficacité de la mise en œuvre de ces stratégies (via la recherche clinique notamment cf axe 3).

→ Axe 3 : Développer une démarche institutionnelle de recherche clinique. Ceci implique d'utiliser les ressources disponibles (personnels formés à la recherche) et d'encourager à former des personnes ressources, mettre en place des protocoles simples de recherche clinique observationnelle (adaptée à la structure du CHB), évaluer l'intérêt de cet objectif en assurant une communication adaptée (présentation de l'avancée du dispositif et des résultats aux équipes, communication externe pour valoriser le travail réalisé).

→ Axe 4 (subsidaire) : Initier une réflexion sur la faisabilité d'un service algologie. Ceci implique de recenser les moyens nécessaires et les ressources disponibles (ce qui a déjà été réalisé sur ce sujet par ex.), réaliser une étude d'impact sur la population locale, développer un partenariat au sein du GHT, avec les autres structures de soins (SSR) et avec le réseau de ville (Médecine libérale, CPTS)...

Concernant les attentes de formation pour le pôle de psychiatrie :

1 Douleur et traitements psychotropes.

2 Évaluation de la douleur pendant la période de crise.

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER DES ESCARTONS DE BRIANÇON

■ PRÉSIDENT

- M^{me} Élisabeth FINE, membre de l'Union Nationale des Associations Familiales.

■ VICE-PRÉSIDENTE

- M^{me} Carole DELHAYE, Médiateur non médical suppléant.

■ MEMBRES DÉLIBÉRANTS

- Le Directeur d'Établissement, représentant légal ou son représentant ;
- M^{me} Nathalie GUENGARD, Médiateur non médical titulaire ;
- Médecin médiateur titulaire : poste vacant ;
- M^{me} le Dr Béatrice LUCHE, médecin médiateur suppléant ;
- M. Guy CROSETTA, membre de l'association pour le Droit de Mourir dans la Dignité ;
- M. Alain DUBOS, membre de l'Union Nationale des Amis et Familles de Personnes Malades et/ou Handicapées psychiques ;

- M^{me} Catherine DUROC, membres de l'Association des Paralysés de France - France Handicap.

■ MEMBRES CONSULTATIFS

- M^{me} le Dr Françoise BERTOCCHIO, Coordonnateur des Risques Associés aux Soins ;
- M. Anthony DELRIEU, Directeur des Soins, Coordonnateur Général des Soins ;
- M^{me} Claudine FERNANDEZ, Ingénieur, cellule qualité.

■ PARTICIPANTS INSTITUTIONNELS

- M. le Dr Olivier BRIOT, Président de la C.M.E. par intérim ;
- M^{me} Anne-Lise DUFOUR, représentante de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques et son suppléant (poste vacant) ;
- M^{me} Carole DELHAYE, représentante du personnel titulaire ;
- M^{me} Angélique LEVEL, représentante du personnel suppléante ;
- M. Olivier FONS, représentant du Conseil de Surveillance titulaire ;
- M^{me} Marine MICHEL, représentante du Conseil de Surveillance suppléante.

representants-usagers@ch-briancon.fr

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Code de la santé publique

R.1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

R.1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces

questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

R.1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

R.1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

